

**PENGARUH MOTIVASI, KOMITMEN ORGANISASIONAL
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN
(Studi kasus di PT. Digitalku Teknologi Nusantara di Semarang)**

Tiyana Septisari¹⁾, Slamet Djauhari²⁾, Djoko Sutanto³⁾

^{1), 2)} Fakultas Ekonomi, Universitas Surakarta

Email: Tseptisari@gmail.com¹⁾, slametdjauhari111@gmail.com²⁾,
djokosutanto66@gmail.com³⁾

Abstract

This study aims to determine the effect of motivation, organizational commitment and job satisfaction on employee performance in a company PT. My Digital Nusantara Technology. In this study, employee performance is used as independent data, while the dependent variable is the Influence of Motivation, Organizational Commitment. The data collection technique in this study was obtained from an online questionnaire. The population of this study was 100 respondents in this study, employees who had partnered with KIOSKU were used as samples. The analysis technique used is data validity testing, data reliability testing, multiple regression analysis, classical assumption testing and hypothesis testing as well as the coefficient of determination. The results of the study show that simultaneously it has a significant effect on employee performance and the variables of job satisfaction and organizational commitment variables partially do not have a significant effect on employee performance variables. While the variable work motivation partially has a significant effect on employee performance variables.

Keywords: Employee Performance, Work Motivation, Job Satisfaction, Commitment Organizational.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di era globalisasi saat ini telah mengalami peningkatan yang begitu cepat dan pesat. Perkembangan teknologi sekarang telah mempengaruhi gaya hidup individu ke arah yang lebih modern dengan mengikuti berkembangnya perkembangan zaman. Hal ini tentunya akan memberikan dampak yang besar dalam aspek kehidupan terutama dalam dunia bisnis. Ecommerce merupakan suatu Bahasa era digital (electronic commerce) yang mengarah ke suatu kegiatan pembelian, penjualan, serta pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik yang dapat melibatkan transfer data elektronik, pertukaran data elektronik, sistem manajemen inventori otomatis, dan sistem pengumpulan data otomatis (Wikipedia Bahasa Indonesia, 2018).

Setiap masyarakat tentu mempunyai kewajiban setiap bulan membayar tagihan seperti biaya listrik, biaya air, biaya telepon, biaya asuransi kesehatan, dan lainnya. Dahulu masyarakat harus membayar tagihan melalui loket pembayaran resmi secara offline. Hal ini disambut baik oleh para pebisnis dalam memunculkan idenya untuk menciptakan sebuah aplikasi membayar tagihan secara online. Dengan terciptanya aplikasi pembayaran online yang dikenal dengan Payment Point Online Bank (PPOB) merupakan suatu loket layaknya bank yang dapat digunakan untuk membayar berbagai tagihan dalam satu tempat. Hal ini menjadi tantangan sekaligus kesempatan yang besar untuk perusahaan PPOB agar dapat berkembang dengan baik di Indonesia khususnya Kota Semarang. PPOB ini

memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam membayar tagihan setiap bulannya.

Salah satu Perusahaan yang sudah berpengalaman dibidang jasa pembayaran online (PPOB) yaitu PT. Digitalku Teknologi Nusantara telah menaungi ratusan loket aktif yang tersebar di seluruh Indonesia. KIOSKU merupakan brand resmi dari aplikasi yang diluncurkan oleh PT. Digitalku Teknologi Nusantara. Untuk mempermudah masyarakat dalam bertransaksi, PT. Digitalku Teknologi Nusantara menyediakan aplikasi KIOSKU melalui website resmi khusus untuk pengguna PC yang dapat diunduh secara gratis. Tidak hanya itu, aplikasi KIOSKU sudah resmi rilis di Google Play store milik Google. Bagi pengguna Android dapat mengunduh aplikasi dan mengaksesnya secara gratis melalui smartphone.

Selain memberikan kemudahan dalam membayar tagihan, pengguna aplikasi KIOSKU akan mendapatkan keuntungan disetiap transaksinya yang akan diberikan setiap bulan. Selain itu, masyarakat mempunyai kesempatan dan peluang yang sama dalam berbisnis pembayaran. online dengan bergabung menjadi karyawan atau sebagai mitra resmi PT. Digitalku Teknologi Nusantara secara gratis.

Terdapat ratusan mitra yang telah bergabung dengan bisnis PPOB KIOSKU yang tersebar di seluruh Indonesia. Untuk mengetahui indikator – indikator yang menunjukkan permasalahan kinerja agen terhadap KIOSKU, maka penulis melakukan prasurvei kepada dua puluh responden di lingkungan kanwil PT. Digitalku Teknologi Nusantara.

Untuk mencapai tujuan, suatu organisasi tentu mengharapkan produktivitas dari Agen konter dalam bertransaksi. Produktivitas agen dipandang sebagai kemampuan agen untuk mencapai hasil yang diinginkan, dalam mencapai hasil yang diinginkan tentu dibutuhkan sikap kinerja yang positif dari agen. Untuk itu diharapkan bagi organisasi harus menyadari dan membuat sebuah system pengelolaan yang memperhatikan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap sikap kinerja agen demi tercapainya tujuan organisasi itu sendiri. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dalam skripsi ini penulis tertarik untuk memilih judul : “PENGARUH MOTIVASI, KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN” (Studi kasus di PT. Digitalku Teknologi Nusantara di Semarang).

KAJIAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia

Human Resources Management adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Manajer memiliki peran besar dalam mengarahkan orang-orang yang berada di organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

termasuk memikirkan bagaimana memiliki manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang mampu bekerja secara efektif dan efisien. Memang sudah menjadi tujuan umum bagian MSDM untuk mampu memberikan kepuasan yang maksimal kepada pihak manajemen perusahaan yang lebih jauh mampu membawa pengaruh pada nilai perusahaan (company value) baik secara jangka pendek maupun jangka panjang.

Motivasi Kinerja

Motivasi adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Orang biasanya bertindak karena satu alasan: untuk mencapai tujuan. Jadi, motivasi adalah sebuah dorongan yang di atur oleh tujuan dan jarang muncul dalam kekosongan. Kata-kata kebutuhan, keinginan hasrat, dan dorongan semua serupa dengan motif, yang merupakan asal dari kata motivasi.

Komitmen Organisasional

Komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Menurut Stephen P. Robbins didefinisikan bahwa keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seseorang individu, sementara komitmen organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut. Dalam organisasi sekolah guru merupakan tenaga profesional yang berhadapan langsung dengan siswa, maka guru dalam menjalankan tugasnya sebagai pendidik mampu menjalankan kebijakan-kebijakan dengan tujuan-tujuan tertentu dan mempunyai komitmen yang kuat terhadap sekolah tempat dia bekerja.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja muncul ketika perusahaan dan mitra memperoleh hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan dan memberikan keuntungan kepada kedua belah pihak sehingga memunculkan rasa puas atau senang. Teori perilaku kepuasan kemitraan banyak didefinisikan dari perspektif terhadap hasil yang diperoleh. Dikatakan puas jika proses kemitraan berjalan.

Sesuai dengan yang diharapkan yang dapat memberikan nilai bagi pihak penyedia layanan dalam hal ini adalah perusahaan dan produsen yang dalam hal ini adalah agen konter. Nilai yang diinginkan bisa berasal dari produk, pelayanan, atau sistem yang telah dirasakan oleh pelaku kemitraan. Berdasarkan penjelasan tersebut, pengertian kepuasan kemitraan mencakup perbedaan antara suatu kepentingan yang mewakili harapan dan kinerja (hasil) yang dirasakan terkait dengan harapan tersebut. Kepuasan agen sangat bergantung pada harapan agen. Oleh karena itu untuk mengetahui tingkat kepuasan agen harus diketahui terlebih dahulu harapan petani terhadap sesuatu. Harapan merupakan perkiraan atau keyakinan seseorang tentang apa yang akan diterimanya.

Kinerja Karyawan

Suatu organisasi perusahaan didirikan karena mempunyai tujuan tertentu yang ingin dan harus dicapai. Dalam mencapai tujuannya setiap organisasi di pengaruhi perilaku organisasi. Salah satu kegiatan yang paling lazim di lakukan dalam organisasi adalah kinerja karyawan, yaitu bagaimana ia melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan sesuatu pekerjaan atau peranan dalam organisasi.

Pengertian kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang di tuangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi.

Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini diantaranya Zahra Ghorbanpour, Hasan Dehghan Dehnavi (2014), Judul "Forough Heyran Investigating the Effect of Organization Commitment on Performance of Auditors in the Community of Certified Accountants " Menggunakan Variabel Komitmen organisasi, variabel kinerja dengan Hasil penelitian diperoleh kesimpulan Komitmen organisasi memiliki pengaruh positif yang signifikan pada kinerja karyawan. Hal ini dapat dilihat bahwa di antara ketiga variabel independen yang diusulkan, komitmen normatif meninggalkan efek paling kuat pada rata-rata kinerja auditor, menurut model 1, komitmen emosional 0,05

Dika Arizona, Harsuko Riniwati, Nuddin Harahap (2013), Judul "Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasional" Menggunakan Variabel Gaya Kepemimpinan, variable motivasi, variable komitmen, organisasional, variable kinerja dengan Hasil penelitian diperoleh kesimpulan Secara parsial komitmen

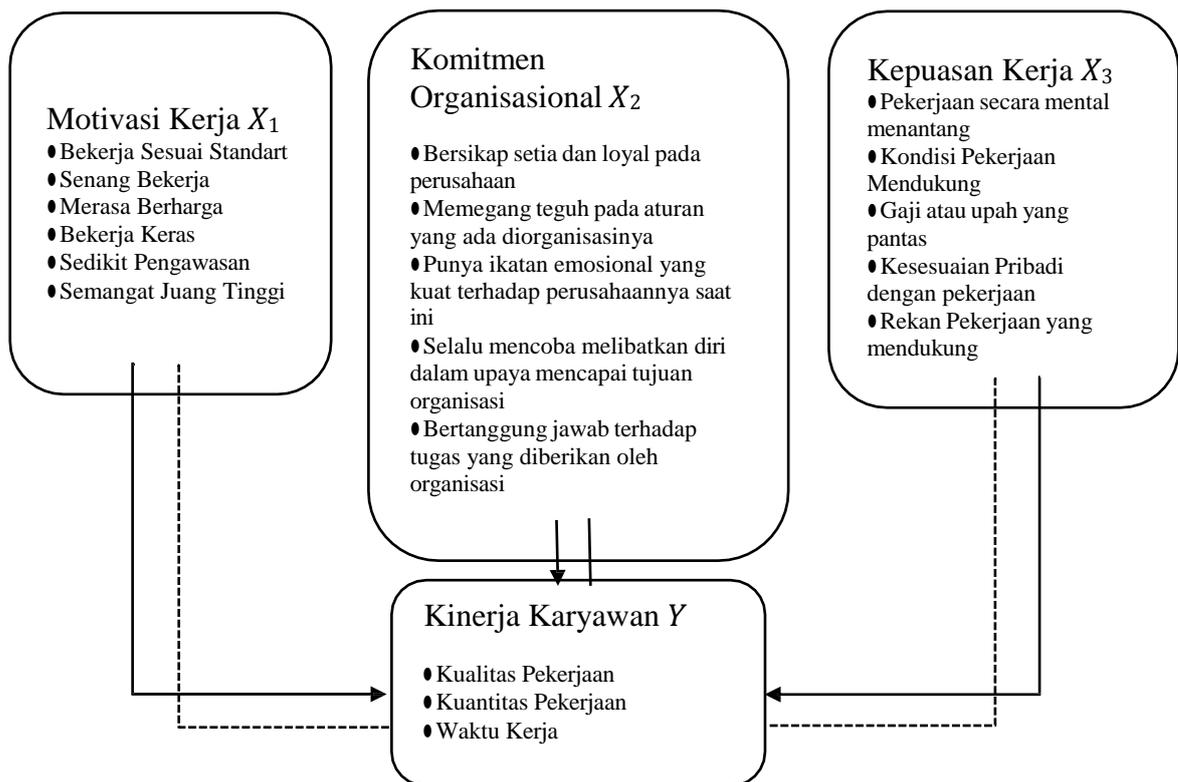
organisasional tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai, variable komitmen memiliki nilai signifikan $t > \alpha (0,05)$

Ngesti Galih Ningrum (2013), Judul "Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan Frontline PT Bank Mandiri di Area Semarang Pahlawan" Menggunakan Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan dengan Hasil penelitian diperoleh kesimpulan Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, Motivasi kerja mempunyai pengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan, Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan

S Siengthai, P Pila-Ngarm (2016), Judul "The Interaction Effect of Job Redesign and Job Satisfaction On Employee Performance" Menggunakan Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan dengan Hasil penelitian diperoleh kesimpulan Job Redesign berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, Job redesign dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Skema Kerangka Pemikiran

Gambar diatas menunjukkan pengaruh variabel-variabel bebas (Motivasi Kerja (X_1), Komitmen Organisasional (X_2), Kepuasan Kerja (X_3), terhadap terikat (Kinerja Karyawan).

Hipotesis

Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1 Diduga ada Pengaruh Antara Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan yang bermitra dengan KIOSKU
- 2 Diduga ada Pengaruh Antara Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Mitra KIOSKU
- 3 Diduga ada Pengaruh Antara Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Mitra KIOSKU
- 4 Diduga ada Pengaruh Secara Simultan Antara Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif menggunakan data primer. Populasi penelitian ini semua Konter Pulsa milik karyawan yang telah bermitra dengan aplikasi KIOSKU, dengan sampel 100 responden, penentuan sampel (*sampling*) dalam penelitian ini yaitu menggunakan menggunakan penelitian ini adalah *sampling* jenuh merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Serta lokasi penelitian dilakukan di PT. DIGITALKU TEKNOLOGI NUSANTARA, dilaksanakan sejak bulan November 2022 sampai dengan bulan Februari 2023.

Definisi operasional variabel dinyatakan sebagai berikut:

1. Motivasi Kerja (X_1)

Motivasi kerja merupakan daya dorong bagi seseorang untuk memberikan kontribusi yang sebagian besar mungkin demi mencapai tujuan keberhasilan organisasi (Siagian,2016:18) yang meliputi:

- a. Bekerja sesuai standar
- b. Senang bekerja
- c. Merasa berharga
- d. Bekerja keras
- e. Sedikit pengawasan
- f. Semangat juang tinggi

2. Komitmen Organisasional (X_2)

Menurut Maiti dan Sanyal (2018:670) mengemukakan bahwa komitmen organisasional sebagai suatu keadaan psikologis yang prihatin tentang bagaimana individu merasa tentang keterlibatan organisasional mereka dan keinginan untuk tetap bersama organisasi. yaitu:

- a. Bersikap setia dan loyal pada perusahaan.
- b. Memegang teguh pada aturan yang ada di organisasinya.
- c. Punya ikatan emosional yang kuat terhadap perusahaannya saat ini.
- d. Selalu mencoba melibatkan diri dalam upaya mencapai tujuan organisasi.
- e. Bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan oleh organisasi

3. Kepuasan Kerja (Y)

Kepuasan Kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam bekerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis (Parwita, 2013:78), yaitu:

- a. Pekerjaan yang secara mental menantang.
- b. Kondisi kerja yang mendukung.
- c. Gaji atau upah yang pantas.
- d. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan.
- e. Rekan kerja yang mendukung

4. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan menunjukkan pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seseorang karyawan masuk dalam tingkatan kinerja tertentu (Poluakan, 2016:27), meliputi:

- a. Kualitas
- b. Kuantitas
- c. Waktu kerja

unit analisis data dengan menetapkan kriteria responden tersebut, peneliti melakukan dengan untuk memperoleh siapa dan apa yang menjadi subjek penelitiannya. Dalam hal ini unit analisis dari penelitian ini adalah Karyawan Mitra KIOSKU. Validitas menguji seberapa baik suatu instrument dibuat untuk mengukur konsep tertentu yang ingin diukur menggunakan rumus Product Moment dari Karl Pearson, yaitu :

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi

$\sum x$ = Jumlah skor butir

$\sum y$ = Jumlah skor total

Dasar pengambilan keputusan dari perhitungan di atas (Kuncoro, 2013 : 181) :

Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka butir atau variabel tersebut valid.

Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

Pada program SPSS metode yang digunakan dalam pengujian realibitas ini adalah dengan menggunakan metode alpha cronbach's yang di mana satu kuesioner dianggap reliable apabila cronbach's alpha > 0,600 (Kuncoro, 2013:181). Rumus yang digunakan yaitu:

$$r_i = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Keterangan:

r_i = Realibilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varian butir

$\sum t$ = Varian total

Variabel-variabel X merupakan variabel-variabel bebas, sedangkan variabel Y merupakan variabel terikat. motivasi kerja (X_1), komitmen organisasional (X_2) dan Kepuasan Kerja (X_3), kinerja Karyawan (Y) diformulasikan dengan persamaan diatas. Perhitungan analisis statistik deskriptif, asumsi klasik, koefesien regresi, uji t, uji F, dan koefisien determinasi menggunakan bantuan *software* IBM SPSS Statistics 23.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Linearitas

Tabel 1. Hasil Uji linearitas

Variabel	F	Sig.
Motivasi Kerja	1,274	,244
Komitmen Organisasional	,573	,858
Kepuasan Kerja	,740	,671

(Sumber : Hasil Pengolahan Data Premier 2023)

Berdasarkan tabel V.18, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig.) dari variabel motivasi kerja (X_1) yaitu sebesar $0,244 > 0,05$. Kemudian nilai signifikansi (Sig.) dari variabel komitmen organisasional (X_2) mendapatkan nilai signifikansi (Sig.) sebesar $0,858 > 0,05$. Dan variabel kepuasan kerja (X_3) sebesar $0,671 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa semua variabel tersebut mempunyai hubungan yang signifikan dengan variabel kinerja karyawan.

Hasil Uji F

Tabel 2. Uji F

Model	F	Sig.
Regression	3,004	,034 ^b

(Sumber : Hasil Pengolahan Data Premier 2023)

Pada tabel IV.19 dapat dilihat hasil dari nilai Sig. yaitu sebesar $0,034 < 0,050$. Dimana H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja (X_1), komitmen organisasional (X_2) dan kepuasan kerja (X_3) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan (Y).

Hasil Uji Parametrik Individual (Uji t)

Tabel 3. Uji Prametik Individual

Variabel	t	Sig.
MOTIVASI KERJA	2,177	,032
KOMITMEN ORGANISASIONAL	,050	,960
KEPUASAN KERJA	1,929	,057

Hasil uji regresi Motivasi Kerja (X_1) pada Kinerja Karyawan (Y) dapat dilihat pada tabel IV.20 di atas, terlihat bahwa nilai signifikansi (Sig.) yang didapatkan sebesar $0,032 < 0,05$. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh signifikan Motivasi Kerja (X_1) pada Kinerja Karyawan (Y).

Hasil uji regresi Komitmen Organisasional (X_2) pada Kinerja Karyawan. (Y) dapat dilihat pada tabel IV.20 di atas terlihat bahwa nilai signifikansi (Sig.) yang didapatkan sebesar $0,960 > 0,05$. Angka tersebut mengindikasikan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan Komitmen Organisasional (X_2) pada Kinerja Karyawan (Y).

Hasil uji regresi Kepuasan Kerja (X_3) pada Kinerja Karyawan (Y) dapat dilihat pada tabel IV.20 di atas, terlihat bahwa nilai signifikansi (Sig.) yang didapatkan sebesar $0,057 > 0,05$. Angka tersebut mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh signifikan Kepuasan Kerja (X_3) pada Kinerja Karyawan (Y).

Setelah melihat hasil uji t di atas, diketahui bahwa variabel komitmen organisasional (X_2) dan Kepuasan Kerja (X_3) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y).

Pembahasan

Karyawan yang telah bermitra dengan aplikasi KIOSKU sangat memiliki peran yang cukup penting dalam perusahaan startup PT. DIGITALKU TEKNOLOGI NUSANTARA. Hal ini dikarenakan para mitra melayani langsung konsumen dan menjadi ujung tombak dalam perusahaan untuk menjalankan suatu layanan proses bisnis. Penelitian tentang pengaruh motivasi kerja ini sangatlah penting dikarenakan perusahaan dapat menjangkau nilai bagaimana kinerja seorang karyawan dapat dipengaruhi oleh motivasi yang diberikan oleh perusahaan dan diterima. Oleh karena itu jika motivasi kerja yang diberikan oleh perusahaan baik maka kinerja karyawan dalam kemitraan ini juga akan menghasilkan output yang sangat baik.

1. Motivasi Kerja

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dalam perihal yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa Motivasi Kerja (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Hal ini terlihat dalam hasil perhitungan yang telah peneliti olah datanya dimana nilai *signifikansi* (*Sig.*) yang didapatkan sebesar $0.032 > 0.05$. Dalam penelitian ini ada kemungkinan bahwa motivasi kerja yang diberikan oleh perusahaan mitra KIOSKU dapat diterima dengan baik terhadap konter, contohnya seperti menghargai dan mengakui keberadaan agen dengan memberikan pelayanan zonanisasi, serta memberikan ucapan notifikasi yang dapat menggugah semangat dalam memotivasi konter untuk bekerja tiap mengawali transaksi. Maka hal tersebut dapat menaikkan motivasi pekerja agen mitra hari demi hari. Penelitian ini menggunakan responden mitra agen kiosku yang tersebar di nusantara melalui pertanyaan online. Sebagaimana dengan hasil penelitian ini maka peneliti mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa motivasi kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2. Komitmen Organisasional

Temuan lain yang didapatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu diketahui bahwa komitmen organisasional (X_2) tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y). Hal ini terlihat dari hasil penelitian dimana pada perhitungan di atas nilai sig. $0,960 > 0,05$. Maiti dan Sanyal (2018:670) mengemukakan bahwa komitmen organisasional sebagai sebuah keadaan psikologis yang prihatin tentang bagaimana seorang individu merasa tentang keterlibatan organisasional mereka dan keinginan untuk tetap Bersama dengan organisasi. Komitmen organisasional dapat didefinisikan sebagai harapan yang kuat atau keinginan yang kuat untuk berusaha keras agar dapat mencapai keinginan organisasi, Keyakinan tertentu dan penerimaan nilai serta tujuan organisasi tersebut. Dalam hasil penelitian ini ada kemungkinan agen kemitraan tidak dapat komitmen dengan baik karena aturan dari perusahaan yang kurang relevan menggunakan istilah yang sangat asing bagi agen dalam pembahasan aplikasi terkait pendapatan komisi dari kode referal bagi agen konter yang berada dilapangan. Hal ini juga berdampak pada komitmen organisasional konter kepada perusahaan ppob KIOSKU.

Agen kemitraan yang telah terjalin tanpa adanya kontrak terikat antara agen konter dengan perusahaan pembayaran online KIOSKU dan kurangnya keterlibatan agen kemitraan dalam usul transaksi yang terkadang masih pending maka tidak

dipungkiri bahwa loyalitas dapat berubah jika perusahaan kompetitor dapat memberikan sesuatu yang lebih baik pelayanan maupun fitur secara materi ataupun secara psikis dan pada akhirnya agen konter kemitraan lebih memilih untuk bergabung dengan perusahaan kompotiter dibanding yang selama ini sudah agen konter gunakan dalam menjadikan KIOSKU sebagai server penyedia layanan pembayaran digital.

Dengan kata lain, melibatkan agen kemitraan dalam keterlibatan produk, fitur, dan layanan memberikan salah satu agen tertentu untuk mewakili dari beberapa konter yang aktif maupun pasif dalam memberikan loyalitas lebih kepada perusahaan PT. Digitalku Teknologi Nusantara agar mampu bersaing dengan perusahaan kompetitor lainnya, serta agen kemitraan merasa menjadi bagian dari keluarga perusahaan ini

3. Kepuasan Kerja

Hasil penelitian yang kedua dapat diketahui bahwa kepuasan kerja (X_3) ternyata berpengaruh pada kinerja karyawan (Y). Hal ini terlihat dari hasil penelitian dimana pada perhitungan di atas nilai sig. $0,057 > 0,05$. Pada dasarnya kepuasan kerja adalah hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Kepuasan kerja akan mengarahkan karyawan untuk meningkatkan kinerja menjadi lebih baik dan ketidakpuasan akan menurunkan kinerja karyawan tersebut. Seperti yang dikemukakan oleh Zineldin dan Johnsson (2010:246) bahwa kepuasan yang tinggi akan menyebabkan kualitas hubungan antar individu menjadi semakin baik. Dan kualitas hubungan akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja di antara karyawan dengan perusahaan juga akan semakin baik. Dalam penelitian ini ada kemungkinan kepuasan kerja yang diharapkan oleh karyawan, khususnya dalam kasus ini agen mitra tidak mampu tercapai dengan baik. Selain kepuasan kerja yang sudah dipaparkan di atas, ada kemungkinan lain yang membuat kepuasan kerja tidak tercapai dengan baik yaitu komisi konter terkadang tidak sesuai apa yang diharap agen dengan nominal yang telah ditentukan perusahaan, dan kurangnya tantangan agar mendapatkan komisi yang lebih seperti halnya dalam menyelesaikan misi tiap puluh transaksi. Hal ini berdampak pada kepuasan kerja serta kinerja agen mitra. Penelitian ini menggunakan responden mitra KIOSKU.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik responden dalam penelitian ini diambil 100 responden terdiri dari 82 orang laki-laki (82%) dan 18 orang perempuan (18%). Kemudian mayoritas pendapatan omset per bulan yang didapatkan sekitar Rp 1.600.000 - Rp 2.000.000 sebesar (30%) dan persentase paling kecil sebesar (18%) yaitu $> Rp 2.500.000$. Lalu mayoritas usia responden yang bekerja sebagai agen konter pulsa adalah 35-40 tahun sebesar (30%) dan persentase umur paling sedikit yang buka usaha konter sebagai agen kemitraan adalah 17-22 tahun sebesar (5%).
2. Motivasi kerja (X_1) dan komitmen organisasional (X_2) dan kepuasan kerja (X_3) dan secara simultan berpengaruh signifikan pada kinerja karyawan (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai perhitungan signifikansi (Sig.) yang didapatkan yaitu sebesar 0,004, dimana $< 0,05$ dari ketentuan yang berlaku.
3. komitmen organisasional (X_2) dan Kepuasan kerja (X_3) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi (Sig.) yang didapatkan oleh variabel komitmen organisasional (X_2) sebesar $0,495 >$

0,05. Dan nilai *signifikansi* (Sig.) yang didapatkan oleh variabel kepuasan kerja (X_3) sebesar $0,195 > 0,05$.

- Motivasi kerja (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat dibuktikan dengan signifikansi (Sig.) sebesar $0,004 < 0,05$.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka saran yang ingin dikemukakan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

- Bagi Pimpinan Perusahaan

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja (X_1) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) agen kemitraan, namun untuk variabel komitmen organisasional (X_3) dan kepuasan kerja (X_2) tidak berpengaruh. Pimpinan perusahaan KIOSKU PT.Digitalku Teknologi Nusantara seharusnya mampu memberikan ide yang baru serta melakukan evaluasi mengenai aspek-aspek motivasi kerja yang selama ini telah diterapkan serta disarankan untuk lebih memotivasi karyawannya dengan memberikan semangat serta kata-kata positif yang dapat dikirimkan melalui sistem yang sudah tersambung ke seluruh gadget ponsel agen konter pulsa yang bermitra, maupun memberikan solusi-solusi jika ada permasalahan yang terjadi di lapangan dengan mudah melalui *customer service* yang sudah tersedia.

- Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas obyek penelitian di masa yang akan datang, tidak hanya motivasi kerja, kepuasan kerja maupun komitmen organisasional. Hal tersebut berdasarkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,087 atau 8,7% dan sisanya sebesar 91,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Karena di masa yang akan datang tentunya akan lebih banyak dipengaruhi oleh dunia teknologi yang semakin canggih dan tentunya berpengaruh pada penggunaan sumber daya manusia pada semua perusahaan tanpa terkecuali.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainanur dan Tirtayasa. 2018. "Pengaruh Budaya Organisasi, Kompetensi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan pada CV Gunawan Mandiri Semarang". *Jurnal Economic Edu*, 1(1). Hal 89-98
- Endrati, Jenti. 2018. "Pengaruh Kompetensi, Motivasi, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan bagian Karyawan Departemen Personalia CV. Karya Hidup Sentosa Yogyakarta". Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Parwita, G.B.S. "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi dan Disiplin Kerja (Studi Pada Dosen Yayasan Universitas Mahasaraswati Denpasar)." *Student Journal University of Udayana*. 46 (3), 78-80.
- Nugroho, Adrianus.A. 2017. "Pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Yayasan Budi Bakti Karya MASF Balikpapan)". Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Catur Bayu Aji, Crisna. Praptiestrini. 2021. "PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI DINAS PENDIDIKAN KOTA SURAKARTA" Universitas Surakarta.
- Basori, dkk. 2017. Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi pada PT. Krakatau Bandar Samudera). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*. Vol. 1 (2), Hal. 149-151.
- Cintia dan Gilang. 2016. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Nonfisik Terhadap Kinerja Karyawan Pada KPPN Bandung I. *Jurnal Sosioteknologi*. Vol. 15 (1).

- Rukhayati. 2018. Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Puskesmas Talise. *Jurnal Sinar Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palu*. Vol. 5 (2).
- Sahlan, Nurul Ikhsan, dkk. 2015. "Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Sulut Cabang Airmadidi". *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*. Vol.3 (1).
- Kharisma, Indah. Juni Trisnowati. Ambyah Atas Aji. 2022. "PENGARUH KOMPENSASI, PENGEMBANGAN KARIR, DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK MANDIRI KCP KARANGANYAR". *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta*. Vol.20 (2).
- Risnawati, Mitha dan Suryalena. 2018. "Pengaruh Pengembangan Karir dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru". *JOM FISIP Vol. 5: Edisi II Juli-Desember 2018*.
- Sajangbati, Elisabeth Victoria. 2016. "Pengaruh Kompensasi, Pengembangan Karir dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Manado". *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Volume 16 No. 03 Tahun 2016*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jbie/article/viewFile/13450/13033>. Diakses 16 Februari 2023